

## REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE DEL TRÁMITE		TRÁMITE:				
Control de Calidad de servicios en Instituciones de Salud Pública		SERVICIO:	X			
DESCRIPCIÓN						
Consiste en verificar el trato digno y la calidad en el servicio médico que recibe el derechohabiente y la ciudadanía en general de los hospitales del Municipio a través de la apertura de buzones colocados dentro de las instalaciones de éstos, se da seguimiento a las quejas y sugerencias en coordinación con los Directivos y personal médico para dar solución a las mismas.						
CLAVE DE IDENTIFICACIÓN	DH/A02102/02/2026					
FUNDAMENTO JURÍDICO	Artículo 147 k fracciones II y IX de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.					
DOCUMENTO A OBTENER	N/A			VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:	N/A	
MODALIDAD	HÍBRIDO (ANEXAR LINK)	PRESENCIAL		DE PUNTA A PUNTA (ANEXAR LINK)		
		X				
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	En las fechas marcadas en la agenda					
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA	N/A					
REQUISITOS	ORIGINAL ANOTAR LA PALABRA SI O NO	COPIAS ANOTAR CON NÚMERO LA CANTIDAD DE COPIAS (simple, notarial, certificada)		FUNDAMENTO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO		
PERSONAS FÍSICAS						
	N/A	N/A	N/A		N/A	
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS						
	N/A	N/A	N/A		N/A	
INSTITUCIONES PÚBLICAS						
	N/A	N/A	N/A		N/A	
PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO	Deberá llenar una papeleta y colocarla dentro del buzón colocado en alguno de los hospitales del municipio.					
PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA	Dos semanas					
COSTO	N/A		FUNDAMENTO JURÍDICO	N/A		
FORMA DE PAGO	EFECTIVO	TARJETA DE CRÉDITO		TARJETA DE DÉBITO	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)	
	N/A	N/A		N/A	N/A	
¿DÓNDE PODRÁ PAGARSE?	N/A					
OTRAS ALTERNATIVAS	N/A					
PLAZO CON EL QUE CUENTA EL SUJETO OBLIGADO PARA PREVENIR AL SOLICITANTE, Y EL PLAZO CON EL QUE CUENTA ESTE ÚLTIMO PARA CUMPLIR						



CON LA PREVENCIÓN				
N/A				
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	Dependiendo la queja u observación realizada se verificara el control de Calidad de Servicios en Instituciones medicas del Municipio y en caso de ser procedente se realizaran recomendaciones a las instituciones.			
APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA O NEGATIVA FICTA	N/A			
DEPENDENCIA U ORGANISMO			UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	
Defensoria Municipal de Derechos Humanos de Valle de Bravo			Defensoria Municipal de Derechos Humanos de Valle de Bravo	
TITULAR DE LA DEPENDENCIA	Lic. Jahir Delgado Bautista			
DOMICILIO				
CALLE	San Vicente		NO. INT. Y EXT.	S/N.
COLONIA	Tres Arboles		MUNICIPIO	Valle de Bravo
C.P.	51200	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN	De lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas	
LADA	TELÉFONOS	EXT.	CORREO ELECTRÓNICO:	
N/A	N/A	N/A	defensoriavb@gmail.com	
OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO				
OFICINA	N/A			
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA	N/A			
DOMICILIO				
CALLE	N/A		NO. INT. Y EXT.	N/A
COLONIA	N/A		MUNICIPIO	N/A
C.P.	N/A	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN	N/A	
LADA	TELÉFONOS	EXT.	CORREO ELECTRÓNICO:	
N/A	N/A	N/A	N/A	
FORMATO(S) DESCARGABLES	N/A			
INFORMACIÓN ADICIONAL				
PREGUNTA FRECUENTE	¿Qué instancias o autoridades participan en la apertura de los buzones?			
RESPUESTA:	La Defensoria Municipal de Derechos Humanos y personal del Hospital encargado del Control de Calidad			
PREGUNTA FRECUENTE	¿Cuál es el procedimiento después de ingresar mi queja?			
RESPUESTA:	Después de la apertura del buzón, se solicita al personal involucrado en la queja y el personal directivo toma la medidas pertinentes y en caso de ser necesario se realiza el seguimiento teniendo contacto via telefónica con el quejoso para iniciar de manera formal su queja .			
PREGUNTA FRECUENTE	¿Qué debo anotar en mi queja para que se le de seguimiento?			
RESPUESTA:	Nombre completo, dirección, teléfono y redacción clara de lo sucedido.			
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS CON LINK				

ELABORÓ:		VISTO BUENO:		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
MARIBEL HURTADO HERNANDEZ		LIC. JAHIR DELGADO BAUTISTA		17/02/2026.
ENLACE DE SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN	<b>Valle de Bravo</b>	DEFENSOR MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS		
	<b>Gobierno Municipal</b>			
	2025 - 2027			